

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
INFORMASI DAN NON-INFORMASI DENGAN *BRAND*  
*ASSOCATION***

**(Study Eksplanatif tentang Hubungan antara Kualitas Pelayanan Informasi  
dan Non-informasi Kantor Admisi dan Akademik Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta dengan *Brand Association* Universitas Atma Jaya Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Oleh:**

**Ela Dik Roth Sri Tandiarruan  
09 09 03900 / kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAN  
NON-INFORMASI DENGAN *BRAND ASSOCATION***

**(Study Eksplanatif tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi dan  
Non-informasi Kantor Admisi dan Akademik Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
dengan *Brand Association* Universitas Atma Jaya Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.I.Kom Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

**ELA DIK ROTH SRI TANDIARRUAN**

No. Mhs : 03900 / KOM

Disetujui oleh :



**F. Anita Herawati, SIP., M.Si**  
Dosen/Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Dan Non-Informasi Dengan *Brand Association*

(Study Eksplanatif Tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Dan Non-Informasi Kantor Admisi Dan Akademik Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan *Brand Association* Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Penyusun : Ela Dik Roth Sri Tandiaruan

NIM : 090903900

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Juli 2013

Pukul : 11.00

Tempat : Ruang Ujian Pendadaran FISIP

### TIM PENGUJI

Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si  
Penguji Utama

F. Anita Herawati, SIP., M.Si  
Penguji I

Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos.MA  
Penguji II



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ela Dik Roth Sri Tandiarruan  
NPM : 09 09 03900  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi dan Non-  
Informasi Dengan *Brand Association*  
(Study Eksplanatif tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan  
Informasi dan Non-informasi Kantor Admisi dan Akademik  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan *Brand Association*  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian ini benar –benar saya  
kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan merupakan hasil plagiarisme maupun  
pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan  
material maupun non-material.

Bila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian antara fakta dengan  
pernyataan saya ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas untuk melakukan  
verifikasi dengan sanksi terberat. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya  
sendiri dan tanpa tekanan ataupun paksaan dari pihak lain.

Saya yang menyatakan,  
  
Ela Dik Roth Sri Tandiarruan

ELA DIK ROTH SRI TANDIARRUAN  
No. Mhs : 03900 / KOM

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi dan Non-Informasi Dengan  
*Brand Assocation*

(Study Eksplanatif tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi dan Non-informasi  
Kantor Admisi dan Akademik Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan *Brand Assocation*  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

**ABSTRAK**

Kualitas adalah kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan pelayanan (*serviceability*). Setiap konsumen mempunyai penilaian sendiri bagi kualitas pelayanan yang diterima sehingga kualitas pelayanan suatu jasa tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas jasa yang dinilai secara subjektif oleh para konsumen.

Kesan positif terhadap jasa muncul apabila ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik pula. Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga hal ini menuntut ketelitian dalam pengelolaan SDM agar kinerjanya optimal dan memuaskan konsumen

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode eksplantif yang bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan informasi dan non-informasi dengan *brand association*. Sehingga dapat diketahui seperti apa hubungan kualitas pelayanan informasi dan non-informasi dengan *brand association* dalam sebuah perusahaan jasa khususnya jasa pendidikan.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan informasi dan non-informasi tidak dapat dikatakan saling berhubungan karena terdapat faktor-faktor yang telah lebih dahulu memberikan informasi sehingga konsumen telah lebih dahulu mengetahui informasi yang dibutuhkan. Keberadaan brosur dan website universitas adalah faktor yang juga membantu komunikasi pemasaran untuk sebuah perusahaan jasa pendidikan.

Kata Kunci : informasi, non-informasi, jasa pendidikan

## **KATA PENGANTAR**

Atas Rahmat Tuhan Yesus Kristus, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan sebagai penunjang dalam perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan ini, banyak pihak yang membantu penulis, baik dalam pelaksanaan penelitian di lapangan maupun dalam penyusunan laporan ini.

Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan rahmat dan berkatNya yang tidak terkira kepada penulis
2. Mama Damaris dan Papa Simon Tandiarruan yang selalu mendukung dan membimbing penulis
3. Kakak Botol (Risal), Kakak Budeng (Dewi), Adik Bucong (Pramono), dan si kecil Dadimo yang selalu memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis
4. Arnoldus Pangala yang selalu menemani dalam suka maupun duka serta memberikan dukungan kepada penulis
5. Ibu F. Anita Herawati, SIP., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu setia dan sabar membimbing peneliti
6. Para dosen penguji Pak Bambang dan Pak Agus yang telah memberikan sumbangan pemikirannya juga

7. Seluruh kepala, staf dan pegawai Kantor Admisi dan Akademik UAJY
8. Seluruh teman-teman *student staff* Kantor Admisi dan Akademik UAJY yang senantiasa memberikan semangat dan juga bantuan kepada peneliti selama penelitian
9. Memy, Elda, Yoan, Dewi, Edel, Nisa, Ike, Jenny, Tutut dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, mereka merupakan teman-teman seperjuangan di kampus FISIP UAJY yang selalu membantu
10. Terima Kasih kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta tercinta
11. Rekan-rekan serta pihak lain yang juga telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga masih mengharapkan saran, krtik dan masukan yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya khususnya bagi penyusun dan umumnya bagi para pembaca.



## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Bagan	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	6
F. Kerangka Konsep	25
G. Hipotesis	30
H. Definisi Operasional	30
I. Metodologi Penelitian	37
<b>BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Kantor Admisi Dan Akademik Universitas Atma Jaya Yogyakarta	46
B. Profil Universitas Atma Jaya Yogyakarta	54
<b>BAB III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>64</b>
A. Analisis Data Penelitian	64
B. Deskripsi Variabel Penelitian	72
C. Uji Korelasi	81
D. Pembahasan	91
<b>BAB IV. PENUTUP</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Perguruan Tinggi Swasta (Universitas)	1
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	1
Tabel 2. Program Studi di UAJY	62
Tabel 3. Biaya studi di UAJY Tahun Ajaran 2013/2014	63
Tabel 4. Tabel 4Hasil Uji <i>Cochran I</i>	65
Tabel 5. Hasil Uji <i>Cochran II</i>	66
Tabel 6. Hasil Analisis Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Informasi KAA	69
Tabel 7. Hasil Analisis Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Non-Informasi KAA	69
Tabel 8. Hasil Analisis Validitas Instrumen Variabel <i>Brand Association</i> UAJY	70
Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	71
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Informasi	73
Tabel 11. Persentase Masing-masing Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan Informasi	74
Tabel 12. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Non-informasi	76
Tabel 13. Persentase Masing-masing Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan Non-informasi	77
Tabel 14. Persentase Butir Pertanyaan Variabel <i>Brand Association</i>	79
Tabel 15. Uji Korelasi Variabel $X_1$ , $X_2$ dengan semua Asosiasi	82

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan Informasi dengan <i>Brand Association</i>	84
Bagan 2. Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan Non-Informasi dengan <i>Brand Association</i>	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Komunikasi Pemasaran	10
Gambar 2. Hubungan Antar Variabel	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Uji *Cochran*

Lampiran 2 : Output Uji *Cochran*

Lampiran 3 : Lampiran 3 Contoh Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 : Output Analisis Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan  
Informasi

Lampiran 5 : Output Analisis Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan  
Non-Informasi

Lampiran 6 : Output Analisis Validitas Instrumen Variabel *Brand Association*

Lampiran 7 : Output Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Lampiran 8 : Output Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Informas

Lampiran 9 : Output Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Non-informasi

Lampiran 10 : Output Deskripsi Variabel *Brand Association*

Lampiran 11 : Output Uji Korelasi Variabel